

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS EFISIENSI PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA PT MEGAH PUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR**

**ANDI TENRI PAKKUA  
A311 07 703**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2013**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS EFISIENSI PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA PT MEGAH PUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ANDI TENRI PAKKUA  
A311 07 703**



kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2013**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS EFISIENSI PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA PT MEGAH PUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh

**ANDI TENRI PAKKUA  
A311 07 703**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, Februari 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

DR. Hj. Kartini, M.Si, Ak  
NIP : 19650305199203 2 001

Dra. Sri Sundari, M.Si, Ak  
NIP : 196602201994122001

Ketua Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. H. Abdul Hamid, Habbe, SE., M.Si.  
NIP 196305151992031003

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Tenri Pakkua  
NIM : A311 07 703  
Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

### **ANALISIS EFISIENSI PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA PT MEGAH PUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR**

adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah saya di dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Januari 2013

Yang membuat pernyataan

Andi Tenri Pakkua

## PRAKATA



**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin Makassar.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Muh. Ali, SE. M.S, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Bapak Dr. H. Abdul Hamid, Habbe, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Ibu DR. Hj. Kartini, M.Si, Ak dan Ibu Dra. Sri Sundari, M.Si, Ak selaku pembimbing yang penuh perhatian dan kesabaran serta kesediaan beliau dalam meluangkan waktu guna membimbing penulis sampai terselesaikannya penyusunan dan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar.
5. Kedua orang tuaku, kakakku, seluruh keluargaku dan teman-temanku yang telah memberikan do'a restu serta dukungan moril dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Pimpinan perusahaan PT Megah Putra Sejahtera di Makassar yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya penulisan skripsi ini.

Mengingat sangat terbatasnya kemampuan, pengertian, waktu serta pustaka yang menunjang, kami sadar skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang menunjang dari pembaca sangat kami harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penyusun pada khususnya dan bilamana terdapat kesalahan dengan rendah hati penulis mohon maaf sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Makassar, Januari 2013

Andi Tenri Pakkua

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kegunaan Penelitian .....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 5
2.1. Tinjauan Teori dan Konsep .....	5
2.1.1 Pengertian Biaya .....	5
2.1.2 Pengertian Produk dan Biaya Kualitas .....	7
2.1.3 Jenis-Jenis Biaya Kualitas .....	12
2.1.4 Perilaku Biaya Kualitas.....	17
2.1.5 Pengertian Pengendalian Biaya Kualitas.....	19
2.1.6 Pengertian Efisiensi.....	24
2.1.7 Pengertian Pengendalian Mutu .....	23
2.2. Tinjauan Empirik .....	26
2.3. Kerangka Pikir .....	27

BAB III	METODE PENELITIAN .....	29
3.1.	Rancangan Penelitian .....	29
3.2.	Lokasi Penelitian .....	29
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	30
3.6.	Teknik Analisis Data .....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	33
4.1.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	33
4.1.2	Struktur Organisasi.....	34
4.1.3	Uraian Tugas .....	36
4.1.4	Proses Produksi .....	40
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	43
4.2.1	Analisis Biaya Kualitas Produk .....	43
4.2.2	Analisis Penerapan Informasi Biaya Kualitas.....	49
BAB V	PENUTUP .....	60
5.1.	Kesimpulan .....	60
5.2.	Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA	.....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 PT MEGAHPUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR ANGGARAN BIAYA MUTU MIE INSTAN TAHUN 2011 S/D TAHUN 2012.....	47
4.2 PT MEGAH PUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR REALISASI ANGGARAN BIAYA MUTU MIE INSTAN TAHUN 2011 S/D 2012.....	48
4.3 PERBANDINGAN BIAYA MUTU TERHADAP PENJUALAN PADA PT MEGAHPUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR TAHUN 2011 S/D TAHUN 2012.....	49
4.4 PT MEGAH PUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR PERHITUNGAN VARIANS BIAYA MUTU TAHUN 2011.....	51
4.5 PT MEGAHPUTRA SEHAJTERA DI MAKASSAR PERHITUNGAN VARIANSI BIAYA MUTU TAHUN 2012.....	54
4.6 BESARNYA ANGGARAN DAN REALISASI BIAYA MUTU TAHUN 2011 – 2012.....	57
4.7 ANGGARAN PENJUALAN MIE INSTAN TAHUN 2011 – 2012.....	58
4.8 PERBANDINGAN RASIO ANGGARAN DAN REALISASI BIAYA MUTU TERHADAP PENJUALAN MIE INSTAN TAHUN 2011 – 2012.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
4.1	STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN PT MEGAPUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR .....	35
4.2	PROSES PRODUKSI MIE INSTANT PT MEGAH PUTRA SEJAHTERA DI MAKASSAR.....	42

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan membaiknya kondisi perekonomian Indonesia dan dimulainya era pasar bebas ini, perusahaan semakin dituntut untuk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan keunggulan yang dimilikinya agar dapat bersaing. Apalagi dengan perkembangan transportasi, komunikasi dan teknologi yang membuat batas-batas teritorial negara terasa samar, menjadikan persaingan lebih kompetitif. Persaingan yang dihadapi oleh suatu perusahaan bukan hanya berasal dari pesaing lokal dan nasional saja, tetapi juga mencakup pesaing-pesaing dari luar negeri. Agar perusahaan dapat terus bertahan dalam “pasar” dan menjalankan kegiatan operasi secara kontinyu di tengah persaingan yang semakin ketat, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Terutama pada masa sekarang ini, sebagian besar perhatian konsumen sudah beralih pada barang yang berkualitas baik namun dengan harga yang terjangkau. Perusahaan harus terus berusaha meningkatkan kualitas produknya, apabila ingin mempertahankan dan memperluas pangsa pasarnya.

Masalah kualitas produk bagi perusahaan industri adalah permasalahan yang penting sebab kualitas produk merupakan faktor dasar konsumen terhadap suatu produk dan selain itu merupakan faktor utama yang membentuk keberhasilan bisnis, pertumbuhan dan peningkatan posisi bersaing. Melihat dari pentingnya kualitas produk maka setiap perusahaan perlu mengeluarkan biaya mutu. Menurut Darsono Prawironegoro dan Ari Purwanti (2009, hal. 178) bahwa

biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena produk yang dihasilkan mutunya jelek sehingga tidak disukai oleh konsumen.

Pentingnya mengenai masalah biaya kualitas bagi perusahaan maka perlunya perusahaan menguraikan tujuan dan perannya dalam mengukur dampaknya terhadap tingkat kerusakan produk. Hal ini dimaksudkan untuk dapat menganalisis dampak biaya kualitas dalam mengurangi tingkat kerusakan produk yang cacat. Menurut Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen (2000, hal. 967) bahwa : "Biaya mutu dapat dibagi menjadi 4 kelompok biaya yakni biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal". PT Megah Putra Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak dibidang produksi mie instan merek Mega Mie, di mana biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan belum dapat mengurangi tingkat kerusakan produk. Hal ini disebabkan karena biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan yang relatif tinggi sedangkan standar biaya kualitas yang ideal adalah 2,5% dari penjualan (Nasution, 2001, hal. 132).

Dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh perusahaan maka perlu dilakukan pengendalian biaya kualitas terhadap tingkat kerusakan produk mie instan, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat kerusakan produk. Menurut Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen (2000, hal. 13) bahwa biaya pencegahan biaya kualitas meningkat berarti menunjukkan tingkat kualitas produk menurun dan sebaliknya jika biaya pencegahan dan biaya penilaian menurun menunjukkan tingkat kualitas produk rusak meningkat. Dilain pihak biaya kegagalan internal dan eksternal turun jika tingkat kualitas produk rusak turun. Melihat dari teori Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen maka perlunya dilakukan penelitian mengenai biaya

kualitas terhadap tingkat kerusakan produk. Dengan demikian maka peneliti tertarik dalam memilih judul : ” Analisis Efisiensi Pengendalian Biaya Kualitas Pada PT Megah Putra Sejahtera di Makassar ”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka masalah dirumuskan berikut ini : “ Apakah pengendalian biaya kualitas yang diterapkan oleh PT Megah Putra Sejahtera di Makassar telah efisien “.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat bagaimana pengendalian biaya kualitas yang diterapkan pada PT Megah Putra Sejahtera di Makassar.
2. Untuk menganalisis efisiensi pelaksanaan pengendalian biaya kualitas yang dilakukan oleh PT Megah Putra Sejahtera di Makassar.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai masukan bagi :

1. Pimpinan perusahaan mengenai efisiensi pengendalian biaya kualitas, sehingga dapat mengurangi tingkat kerusakan produk mie instan yang dihasilkan oleh perusahaan.
2. Mahasiswa atau peneliti yang berkepentingan melakukan penelitian mengenai efisiensi biaya kualitas terhadap tingkat kerusakan produk mie.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis menguraikannya kedalam lima bab yang dapat diperincikan satu persatu sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab II : Kerangka teori menguraikan tinjauan teori dan konsep, tinjauan empirik, kerangka pikir dan hipotesis.
- Bab III : Metode penelitian yang berisikan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional.
- Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan latar belakang berdirinya perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan.
- Bab V : Penutup yang berisikan simpulan dan saran

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1 Pengertian Biaya**

Dalam pelaksanaan perencanaan dan pengendalian biaya, manajer membutuhkan informasi tentang biaya. Kebutuhan informasi biaya dari sudut pandang akuntansi, paling sering berkaitan dengan biaya-biaya operasional seperti biaya produksi, biaya pemasaran, biaya administrasi dan lain-lain. Pengetahuan mengenai biaya-biaya dapat membuat perbedaan yang signifikan dalam keberhasilan keuangan sebuah perusahaan. Entitas-entitas bisnis yang sangat memahami dan mengendalikan biaya-biaya, biasanya dapat membuat perusahaan menjadi maju dan berkelanjutan.

Manajemen tidak memiliki ukuran apakah masukan yang dikorbankan memiliki nilai ekonomi yang lebih rendah dari nilai keluarannya, sehingga tanpa informasi biaya, manajemen tidak akan mengetahui apakah kegiatan usahanya menghasilkan laba atau sisa hasil usaha yang sangat diperlukan untuk mengembangkan atau mempertahankan eksistensi perusahaannya. Begitu juga tanpa informasi biaya, manajemen tidak memiliki dasar untuk mengalokasikan berbagai sumber ekonomi yang dikorbankan dalam menghasilkan sumber ekonomi lain.

Manajemen perlu untuk menerapkan konsep biaya yang tepat agar bisa digunakan untuk membantu proses perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan operasi. Ketidaktepatan atau penyalahafsiran biaya, bisa mengakibatkan pengambilan keputusan menjadi kurang tepat.

Terdapat berbagai macam pengertian biaya yang masing-masing berbeda, karena itu tidak jarang terjadi perbedaan persepsi, sekalipun bagi mereka senantiasa menyadari sepenuhnya betapa penting arti biaya tersebut dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Interpretasi yang berbeda-beda ini menyangkut tiga hal, yang dapat dipakai sebagai dasar perumusan definisi biaya secara umum yaitu : 1) banyaknya barang-barang yang dipakai, 2) keterkaitan pemakaian dan, 3) penilaian barang-barang untuk mencapai hasil tertentu.

Pengertian biaya dikemukakan oleh Sunarto (2004, hal. 2) sebagai harga pokok atau bagiannya yang telah dimanfaatkan atau dikonsumsi untuk memperoleh pendapatan. Sedangkan pengertian biaya dikemukakan oleh Darsono Prawironegoro dan Ari Purwanti (2009, hal. 19) pengorbanan untuk memperoleh harta, dan beban merupakan pengorbanan untuk memperoleh pendapatan.”

Dalam dunia bisnis, semua aktivitas dapat diukur dengan satuan uang yang lazim disebut biaya. Aktivitas itu merupakan pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran, material untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan bisnis adalah laba. Oleh sebab itu setiap aktivitas harus diperhitungkan secara *benefit cost ratio* (perhitungan keuntungan dan pengorbanan)

Mursyidi (2008, hal. 14) menyatakan bahwa biaya diartikan sebagai suatu pengorbanan yang dapat mengurangi kas atau harta lainnya untuk mencapai tujuan, baik yang dapat dibebankan pada saat ini maupun pada saat yang akan datang. Berdasarkan definisi tersebut, terdapat empat unsur pokok, tentang biaya yaitu :

1. Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi
2. Diukur dalam satuan uang
3. Yang telah terjadi atau secara potensial akan terjadi



#### 4. Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu.

Istilah biaya dalam akuntansi menurut Mulyadi (2005 : 5) didefinisikan sebagai pengorbanan yang dilakukan untuk mendapatkan barang atau jasa, pengorbanan mungkin diukur dalam kas, aktiva yang ditransfer, jasa yang diberikan dan lain-lain. Hal ini diperkuat oleh pendapat Witjaksono (2006, hal. 6) yang mengemukakan bahwa biaya adalah suatu pengorbanan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan dari definisi-definisi di atas tentang biaya maka digunakan akumulasi data biaya untuk keperluan penilaian persediaan dan untuk penyusunan laporan-laporan keuangan di mana data biaya jenis ini bersumber pada buku-buku dan catatan perusahaan. Tetapi, untuk keperluan perencanaan analisis dan pengambilan keputusan, sering harus berhadapan dengan masa depan dan berusaha menghitung biaya terselubung (*imputed cost*), biaya deferensial, biaya kesempatan (*oppurtunity cost*) yang harus didasarkan pada sesuatu yang lain dari biaya masa lampau. Oleh sebab itu merupakan persyaratan dasar bahwa biaya harus diartikan dalam hubungannya dengan tujuan dan keperluan penggunaannya sehingga suatu permintaan akan data biaya harus disertai dengan penjelasan mengenai tujuan dan keperluan penggunaannya, karena data biaya yang sama belum tentu dapat memenuhi semua tujuan dan keperluan.

#### **2.1.2 Pengertian Produk dan Biaya Kualitas**

Sebelum membahas mengenai kualitas produk maka terlebih dahulu dikemukakan mengenai produk apa yang akan dihasilkan, biasanya didahului dengan kegiatan penelitian, baik penelitian pasar, penelitian produk, maupun penelitian menguntungkan dan tidaknya. Oleh karena itu dalam pemilihan

macam produk serta perancangan produk tidak dapat dilepaskan dengan aspek pemasaran serta keuangan. Setelah macam barang yang dihasilkan ditetapkan, maka harus dibuat juga rancang bangun atau *design* produknya. Perancangan atau pembuatan rancang bangun produk ini tidak hanya dilakukan sekali saja, tetapi harus secara terus menerus karena sifat permintaan juga selalu berubah.

Produk menurut Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung (2003, hal. 120) sering didefinisikan sebagai alat yang dapat menyelesaikan persoalan. Definisi ini terbentuk karena konsumen membeli produk dalam rangka memperoleh manfaat yang terkandung pada produk tersebut guna menyelesaikan persoalan yang dihadapi dan bukan karena produk itu sendiri.

Sri Joko (2004, hal. 39) mengemukakan bahwa produk sebagai segala sesuatu yang dapat memuaskan keinginan/kebutuhan konsumen, yang dilakukan dengan cara memakainya, mengkonsumsinya atau menikmatinya. Sedangkan Supriyono (2002, hal. 377) mengemukakan bahwa produk bermutu adalah produk yang memenuhi berbagai harapan pelanggan. Umumnya ada dua jenis mutu yang diakui yaitu mutu rancangan (*quality of design*) dan mutu kesesuaian (*quality of conformance*).

Oleh karena itu produk dapat berupa produk fisik (barang) dan produk jasa. Orang juga bisa dipandang sebagai produk. Bentuk produk yang lain adalah suatu organisasi dan ide. Suatu organisasi dapat dipasarkan dalam arti kata aspek terhadap organisasi tersebut dan berupaya mendukungnya. Sedangkan ide dalam pengkonsumsian dilakukan dengan cara mengikuti apa yang dilontarkan oleh ide tersebut. Jadi yang dikatakan produk sebenarnya sangat luas mencakup apa saja yang dapat dipasarkan/ditawarkan kepada masyarakat termasuk benda-benda fisik, manusia, tempat, organisasi, dan gagasan.

Masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari manajer dalam menjalankan strategi operasinya. Dalam era global *competition* yang akan datang akan terjadi kecenderungan proses pengembangan produk yang lebih baik, lebih canggih, lebih berkualitas, lebih murah jika dibandingkan dengan produk sebelumnya sebagai akibat perubahan yang begitu cepat dalam bidang teknologi. Operasi pabrik dalam era globalisasi dituntut untuk menjadi unggul dalam daya saing maupun unggul dalam kualitas produk. Kecenderungan tersebut perlu diantisipasi melalui kemitraan dengan para pemasok atau supplier suku cadang atau komponen dengan standar kualitas sesuai yang diinginkan.

Kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan suatu produk. Produk berkualitas adalah produk yang dapat memenuhi harapan *customer*. Beberapa definisi kualitas menekankan pada aspek yang berbeda-beda, misalnya kecocokan penggunaan, kesesuaian produk dengan kebutuhan konsumen, kesesuaian produk dengan spesifikasi desain dan persyaratan teknisnya. Kualitas dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kualitas desain (*quality of design*) dan kualitas kesesuaian (*quality of control formance*).

Kualitas produk bukan suatu yang serba kebetulan (*occur by accident*). Untuk mencapai suatu kualitas produk, perusahaan harus membuat perencanaan, melaksanakan, dan mengawasinya secara total. Tetapi untuk mencapai hal tersebut, tentunya harus diketahui dan dipahami secara mendalam tentang "Apa yang dimaksud dengan suatu produk dikatakan bermutu?". Singkatnya, apa yang dimaksud dengan kualitas?. Namun kita bisa memandang kualitas suatu barang atau jasa dari 2 (dua) sisi, yakni sisi sebagai konsumen dan sisi sebagai produsen (pembuat barang dan jasa).

Pengertian kualitas masing-masing memberikan definisi yang berbeda, ditinjau dari dasar pendefinisian yang dikemukakan Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung (2003, hal. 135) yaitu :

1. Menurut *American Society for Quality Control* (ASQC), kualitas/mutu adalah karakteristik produk dan feature yang memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Menurut Webster dalam kamusnya, kualitas adalah tingkat atau derajat kehebatan suatu benda.
3. Berdasarkan pengguna, kualitas adalah apa yang dikatakan konsumen.
4. Berdasarkan manufaktur, kualitas adalah derajat kecocokan produk dengan spesifikasi desain.
5. Berdasarkan produk, kualitas adalah tingkat karakteristik produk yang dapat diukur."

Menurut Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen (2000, hal. 5) bahwa Kualitas adalah derajat atau tingkat kesempurnaan dalam hal ini, mutu adalah ukuran relatif dari kebendaan (*goodness*).

Para manajer harus mampu memantau kemajuan perusahaannya dalam mencapai tujuan-tujuannya untuk meningkatkan mutu dan dalam mempertahankan tingkat mutu. Pengukuran dan pelaporan kinerja mutu sangat penting untuk pelaporan mutu, dimana digunakan sistem penentuan biaya mutu.

Munawaroh Munjiati, dkk (2004, hal. 111) mengemukakan bahwa kualitas adalah kemampuan pemuasan kebutuhan yang lebih baik, bentuk produk yang lebih menarik, dan kelebihan lainnya. Sedangkan biaya kualitas menurut Zulian Yamit (2002, hal. 12) adalah biaya yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi karena produk cacat atau kualitas yang jelek.

Maksud definisi tersebut di atas, bahwa biaya mutu jelek yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi berhubungan dengan desain, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan.

Biaya dan kualitas merupakan satu kesatuan dan bukanlah merupakan sesuatu yang perlu dipertentangkan atau sesuatu yang berlawanan, oleh karena itu dalam pengertian ini sangatlah tidak mungkin menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan biaya yang rendah.

Kualitas yang lebih tinggi berarti biaya yang lebih tinggi pula, dengan kata lain peningkatan kualitas pasti dibarengi dengan peningkatan biaya. Biaya tinggi berarti harga jual tinggi, tetapi harga jual tinggi tidak selalu mencerminkan kualitas tinggi, karena tingginya harga produk dapat pula disebabkan oleh faktor lain seperti : terlalu jauh proses produksinya, terlalu rumit dalam proses produksi, margin yang diperoleh terlalu tinggi, pengaruh daya beli konsumen, dan pengaruh hukum permintaan dan penawaran.

Sulastiningsih dan Zulkifli (2001, hal. 66) mengemukakan bahwa biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang timbul untuk mencegah terjadinya kualitas yang rendah. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2002, hal. 13) mengemukakan bahwa kualitas yang lebih tinggi berarti biaya lebih tinggi mendapatkan kritikan dari para pioner kualitas. Juran meneliti tentang aspek ekonomis dari kualitas dan menyimpulkan bahwa manfaat kualitas jauh melebihi biayanya, sedangkan Crosby yang dikutip Zulian Yamit (2002, hal. 13) mengajukan konsepnya yang terkenal, yaitu "*quality is free*". Bahkan ada yang beranggapan bahwa biaya kualitas sebenarnya melebihi biaya yang terjadi apabila produk dihasilkan dengan cara yang benar sejak dari awal proses.

Terdapat tiga kategori pandangan yang berkembang diantara para praktisi mengenai biaya kualitas, Zulian Yamit (2002, hal. 13) yaitu :

1. Kualitas semakin tinggi berarti biaya semakin tinggi  
 Tambahan biaya yang terjadi akibat dari peningkatan kualitas lebih besar dari manfaat peningkatan kualitas, dengan kata lain manfaat tambahan dari peningkatan kualitas tidak dapat

menutupi biaya tambahan. Pandangan seperti ini beranggapan bahwa peningkatan kualitas selalu diikuti oleh peningkatan biaya.

2. Biaya peningkatan kualitas lebih rendah dari penghematan yang dihasilkan.

Pandangan ini dikemukakan pertama kali oleh Deming yang dikutip Zulian Yamit (2002, hal. 13) dan banyak dipakai oleh perusahaan Jepang. Penghematan dihasilkan oleh berkurangnya pengerjaan ulang, produk cacat dan biaya lainnya yang berkaitan dengan kerusakan. Pandangan ini menjadi landasan bagi perbaikan kualitas berkelanjutan atau terus menerus pada kebanyakan perusahaan di Jepang.

3. Biaya kualitas melebihi biaya yang terjadi bila produk atau jasa diproses secara benar sejak awalnya. Pandangan ini banyak dianut oleh para pendukung filosofi TQM yang menyatakan bahwa biaya kualitas tidak hanya menyangkut biaya secara langsung, tetapi juga biaya akibat kehilangan pelanggan, kehilangan pangsa pasar, biaya kehilangan peluang dan banyak lagi biaya yang tersembunyi lainnya."

Bagi para manajer maupun perusahaan menginginkan agar biaya kualitas turun, tetapi dapat mencapai kualitas yang lebih tinggi atau minimal sampai pada batas tertentu. Untuk dapat mengukur biaya kualitas dan mengetahui perilaku biaya kualitas perlu dipahami terlebih dulu jenis biaya kualitas tersebut.

### **2.1.3 Jenis-Jenis Biaya Kualitas**

Banyak perusahaan yang tidak mengkalkulasi biaya-biaya yang timbul, khususnya bila akan memperbaiki mutu produk yang mereka jual, oleh karena itu perlu diketahui biaya yang berkaitan dengan upaya memperbaiki mutu produk yang mereka jual.

Biaya kualitas menurut Suyadi Prawirosentono (2002, hal. 24) dapat dikelompokkan kedalam empat kategori, yaitu :

- "1. Biaya kegagalan eksternal
2. Biaya kegagalan internal
3. Biaya penelaahan
4. Biaya pencegahan."

Untuk lebih jelasnya keempat jenis biaya kualitas dapat dijelaskan satu persatu sebagai berikut :

### **1. Biaya kegagalan eksternal**

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk itu dikirimkan kepada pelanggan, seperti biaya dalam rangka meralat cacat kualitas setelah produk sampai ke pelanggan dan laba gagal yang diperoleh karena hilangnya peluang sebagai akibat adanya produk atau jasa yang tidak dapat diterima oleh pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling membahayakan karena dapat membuat reputasi buruk , kehilangan pelanggan dan kehilangan pangsa pasar.

Biaya kegagalan eksternal terdiri atas :

- a. Biaya keluhan konsumen (*The cost of complaint, investigation and adjustment*). Biaya ini dikeluarkan sehubungan dengan adanya keluhan konsumen atas produk yang dibeli, sehingga perlu biaya untuk meneliti kerusakan produk dan kemudian memperbaikinya.
- b. Biaya penggantian (*the cost of return, replace or allowance*). Biaya ini dikeluarkan untuk mengganti barang yang rusak dengan barang yang baru, meliputi biaya pengiriman kembali dan biaya kompensasi kepada konsumen berupa *allowance* (tunjangan kerugian karena tidak puas menggunakan produk rusak)
- c. Biaya jaminan (*warranty expenses*) yaitu biaya yang dikeluarkan karena terjadi keluhan selama masa garansi, misalnya biaya perbaikan dan atau biaya sewa ganti selama barang yang rusak sedang diperbaiki.

- d. Ganti rugi (*liability*), yaitu biaya yang dikeluarkan perusahaan karena konsumen mengalami kecelakaan (bahkan sampai tingkat kematian). Biaya ini termasuk biaya rumah sakit, bahkan kerugian usaha (*business losses*)
- e. Nama baik (*goodwill*) yaitu biaya yang dikeluarkan atau kehilangan keuntungan masa depan (*future profit*) akibat kerusakan produk bermutu rendah. Biaya ini memang sulit dihitung, tetapi bisa dapat jumlah yang besar dan berimplikasi luas, misalnya produk selalu mendapat *complaint* dalam berbagai media massa yang akan merusak citra produk tersebut.

## **2. Biaya kegagalan internal (*Internal Failure Cost*)**

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan persyaratan atau biaya yang dikeluarkan karena rendahnya kualitas yang ditemukan sejak penilaian awal dan sebelum barang atau jasa dikirimkan kepada pelanggan. Pengukuran biaya kegagalan internal dilakukan dengan menghitung kerusakan produk sebelum meninggalkan pabrik.

Jenis biaya yang termasuk kategori “biaya kegagalan internal” adalah :

- a. Biaya disposisi, yaitu biaya untuk menentukan langkah kegiatan atau tindakan yang harus dilaksanakan sehubungan dengan adanya kerusakan pada suatu produk yang ditemukan.
- b. Biaya membuangnya menjadi barang apkir. Biaya ini timbul karena mutu suatu barang buruk sekali sehingga lebih baik dibuang atau apkir.
- c. Biaya mengerjakan kembali (ulang)/*rework cost*, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mengoreksi atau memperbaiki produk atau bagian dari produk yang cacat atau rusak, agar barang tersebut dapat digunakan dan dapat dijual.



- d. Biaya tes ulang (*retest cost*), yaitu biaya untuk mengetes kembali atas produk yang mengalami pengerjaan ulang, sebenarnya bukan saja biaya tes ulang, tetapi juga biaya inspeksi ulang selama proses pengerjaan ulang.
- e. Biaya bahan sisa (*yield losses cost*), yakni biaya yang harus dikeluarkan untuk buruh yang terpaksa "menganggur" akibat adanya fasilitas atau proses produksi terhenti karena masalah mutu produk.
- f. Biaya persediaan cadangan penyelamat, yakni biaya yang harus dikeluarkan akibat perusahaan harus mengadakan persediaan penyelamat agar proses produksi tidak terhenti akibat kehabisan bahan.
- g. Biaya lembur akibat produk rusak, yaitu biaya lembur yang harus dikeluarkan karena pekerja harus melakukan kerja lembur akibat adanya komponen atau produk yang rusak (*product defect*)
- h. Biaya kelebihan kapasitas, yakni biaya kelebihan kapasitas yang harus dipelihara untuk menutupi kapasitas yang hilang akibat membuat komponen atau produk yang rusak.

### **3. Biaya Penelaahan (*Appraisal Cost*)**

Biaya penelaahan (*appraisal cost*) dalam rangka menjaga mutu produk meliputi :

- a. Biaya pemeriksaan bahan yang datang (*incoming material inspection cost*), yakni biaya pemeriksaan atas bahan baku yang masuk dari pemasok.
- b. Biaya pemeriksaan selama proses produksi (*in process inspection and testing cost*), yakni pemeriksaan (inspeksi dan pengetesan) atas komponen-komponen barang yang dalam proses produksi untuk menjamin adanya kesesuaian mutu dengan mutu yang telah ditetapkan.

- c. Biaya pemeliharaan alat untuk test (*maintaining equipment*), yakni biaya pemeliharaan alat-alat pengetesan agar semua mesin berada dalam kondisi kerja yang baik (*good working condition*) termasuk biaya kalibrasi untuk menjamin ukuran produk yang tepat karena peralatan test yang juga tepat ukuran.
- d. Biaya evaluasi persediaan (*cost of evaluation stock*), yakni biaya untuk mengevaluasi kondisi bahan baku dan bahan pembantu dan juga produk akhir yang berada di gudang.

#### **4. Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*)**

Biaya pencegahan untuk mencegah kerusakan produk (*product defect*) adalah sebagai berikut :

- a. Biaya perencanaan mutu (*quality planning cost*), yakni biaya-biaya yang berkaitan dengan perencanaan mutu produk dan sistem pengembangan mutu produk.
- b. Biaya desain produk dan tinjau ulang (*product design and review cost*), yakni kenaikan biaya yang berkaitan dengan membuat desain produk dalam rangka memperbaiki mutu produk.
- c. Biaya mendesain proses dan tinjau ulang (*cost of process design and review*), yakni biaya tambahan atau kenaikan biaya dari proses produksi yang baru untuk memperbaiki dan meninjau ulang proses produksi yang ada, sehingga memungkinkan terjadi hasil produk yang bermutu lebih baik.
- d. Biaya desain tugas dan pelatihan (*cost of job design and training*). Biaya-biaya tersebut adalah biaya untuk mengembangkan metode kerja baru (*developing work method*) dan biaya implementasinya dalam bentuk biaya pelatihan untuk para karyawan dalam rangka perbaikan mutu produk.

- e. Biaya kendali proses (*cost of process control*), yakni biaya kendali untuk mencapai mutu yang direncanakan dalam pengertian mutu yang lebih baik (*product quality improvement*).
- f. Biaya koleksi, analisis dan laporan (*cost of data collection, analysis, and report*) adalah biaya-biaya untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan perbaikan mutu, termasuk data produk rusak, masalah kualitas, biaya waktu penghentian produksi (*down time*), dan biaya analisis serta biaya penyusunan laporannya.
- g. Biaya program perbaikan mutu (*cost of quality improvement program*), yakni biaya kegiatan khusus atau proyek yang dibentuk untuk memonitor dan memperbaiki kualitas produk, seperti program pengurangan tingkat kerusakan produk atau lingkungan mutu (*quality circle*).

Menurut Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen (2000, hal. 13) bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian meningkat berarti menunjukkan kualitas produksi menurun dan sebaliknya jika biaya pencegahan dan biaya penilaian menurun menunjukkan tingkat kualitas produk rusak meningkat. Dilain pihak biaya kegagalan internal dan eksternal turun jika tingkat kualitas produk rusak turun.

#### **2.1.4 Perilaku Biaya Kualitas**

Kualitas dapat diukur antara lain berdasarkan biayanya, perusahaan menginginkan agar biaya kualitas turun, namun dapat mencapai kualitas yang lebih tinggi, setidaknya-tidaknya sampai dengan titik tertentu. Bila standar kerusakan nol dapat dicapai, maka perusahaan masih harus menanggung biaya pencegahan dan penilaian/deteksi.

Menurut para pakar kualitas, sebagaimana yang dikemukakan oleh M. N. Nasution (2001, hal. 132) bahwa :

“Suatu perusahaan dengan program pengelolaan kualitas yang berjalan dengan baik, biaya kualitasnya tidak lebih besar dari 2,5% dari penjualan. Setiap perusahaan dapat menyusun anggaran untuk menentukan besarnya standar biaya kualitas setiap kelompok atau elemen secara individual sehingga biaya kualitas total yang dianggarkan tidak lebih dari 2,5 % dari penjualan. Agar standar tersebut dapat tercapai, maka perusahaan harus dapat mengidentifikasi perilaku setiap elemen biaya kualitas secara individual. Sebagian biaya kualitas bervariasi dengan penjualan, namun sebagian lainnya tidak.”

Menurut M.N, Nasution (2001, hal. 132), hal-hal yang harus diperhatikan agar laporan kinerja kualitas dapat bermanfaat adalah :

- ”1. Biaya kualitas harus digolongkan ke dalam biaya variabel dan biaya tetap dihubungkan dengan penjualan,
2. Untuk biaya variabel, penyempurnaan kualitas dicerminkan oleh pengurangan rasio biaya variabel. Pengukuran kinerja dapat menggunakan salah satu dari dua cara sebagai berikut :
  - a. Rasio biaya variabel pada awal dan akhir periode tertentu dapat digunakan untuk menghitung penghematan biaya sesungguhnya, atau kenaikan biaya sesungguhnya.
  - b. Rasio biaya yang dianggarkan dan biaya sesungguhnya dapat juga digunakan untuk mengukur kemajuan ke arah pencapaian sasaran periodik.
3. Untuk biaya tetap, penyempurnaan biaya kualitas dicerminkan oleh perubahan absolut jumlah biaya tetap.”

Biaya kualitas dievaluasi dengan membandingkan biaya sesungguhnya dan biaya yang dianggarkan. Perbandingan biaya kualitas tetap menggunakan jumlah absolut biaya yang sesungguhnya dibelanjakan dengan biaya yang dianggarkan. Perbandingan biaya dengan kualitas menggunakan persentase dari penjualan tidak bermanfaat, karena penjualan yang dianggarkan belum tentu sama dengan penjualan sesungguhnya.

Biaya kualitas variabel dapat dibandingkan dengan menggunakan persentase dari penjualan, atau jumlah rupiah biaya, atau kedua-duanya. Apabila para manajer terbiasa berhadapan dengan jumlah absolut atau jumlah rupiah biaya, maka pendekatan yang terbaik adalah dengan membandingkan jumlah rupiah biaya dengan dilengkapi ukuran persentase. Selanjutnya, perhitungan

persentase secara keseluruhan dengan menggunakan biaya variabel dan biaya tetap juga dapat disarankan. Perhitungan persentase secara keseluruhan ini dapat memberikan informasi pada manajemen mengenai seberapa baik standar biaya kualitas yang sebesar 2,5% dapat tercapai.

### **2.1.5 Pengertian Pengendalian Biaya Kualitas**

Keberhasilan organisasi untuk menjadikan kualitas sebagai unggulan daya saing harus mempunyai empat kriteria persyaratan. Pertama manajemen kualitas harus didasari oleh kesadaran akan kualitas dan dalam semua kegiatan harus selalu berorientasi pada kualitas, baik kualitas proses maupun kualitas produk. Kedua, manajemen kualitas harus mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dengan menerapkan, menyertakan dan memberi inspirasi kepada karyawan. Ketiga, manajemen kualitas harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang di semua tingkat, terutama di garis depan sehingga antusiasme keterlibatan karyawan untuk mencapai tujuan bersama menjadi kenyataan, bukan hanya slogan kosong. Keempat, manajemen kualitas harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip dan kebijaksanaan dapat mencapai setiap tingkat dalam organisasi. (Lalu Sumayang, 2003, hal. 264)

Keberhasilan menerapkan manajemen kualitas sebagai unggulan daya saing tidaklah cukup dengan hanya memenuhi keempat kriteria persyaratan tersebut, syarat lain yaitu ditentukan pula oleh lima faktor utama. Menurut Lalu Sumayang (2003, hal. 265) kelima faktor utama tersebut adalah :

1. Produk atau jasa adalah titik fokus pencapaian tujuan organisasi.
2. Produk atau jasa yang berkualitas tidak mungkin dicapai tanpa kualitas proses.
3. Kualitas proses tidak mungkin dicapai tanpa ada organisasi yang tepat.
4. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai.

5. Tidak mungkin keempat faktor yang lain dapat berhasil tanpa komitmen.”

Kelima faktor tersebut diatas menjadi lima pilar dalam *total quality management*, yaitu produk, proses, organisasi, kepemimpinan dan komitmen.

Pengendalian kualitas menurut Lalu Sumayang (2003, hal. 265) adalah :  
 “Falsafah yang memantapkan dan menjaga lingkungan yang menghasilkan perbaikan terus menerus pada kualitas dan produktivitas di seluruh aktivitas perusahaan, pemasok, dan jalur distribusi.”

Adanya penguraian sebuah sistem produksi menjadi banyak sistem dengan skala yang lebih kecil, maka kualitas dapat ditingkatkan dengan cara pengendalian yang dilakukan pada titik-titik tertentu di sepanjang jalur produksi. Jenis dan jumlah pemeriksaan pada masing-masing titik tersebut harus ditentukan, kemudian manajemen menentukan siapa yang akan memeriksa, apakah inspektor organisasi sendiri atau inspektor dari luar perusahaan atau inspektor gabungan. Sesudah itu baru dapat dibuat rancang bangun yang lengkap dari suatu sistem pengendalian kualitas yang diharapkan akan menjamin perbaikan yang berkesinambungan.

Penerapan pengendalian mutu pada satu perusahaan dimaksudkan untuk memperoleh gambaran pasti tentang produk akhir. Apakah komposisi, desain, maupun spesifikasi telah sama dengan standar yang telah ditetapkan? Jadi, pengendalian mutu hanya dapat dilakukan bila sebelumnya telah ditetapkan suatu standar ukuran. Tanpa standar tersebut perusahaan tidak mempunyai dasar ukuran untuk mengawasi apakah proses produksi telah berjalan dengan semestinya. Dengan perkataan lain, tanpa standar yang ditetapkan lebih dahulu (*predetermined standard*), berarti tidak dapat dipantau tentang penggunaan bahan baku dan fasilitas proses produksi, sehingga sulit dibandingkan dengan

output (hasil akhirnya). Fungsi pengendalian mutu, bukan saja untuk memperoleh mutu produk yang sesuai dengan standar, tetapi juga untuk mengetahui tingkat efisiensi.

Kegiatan pengendalian mutu merupakan bidang pekerjaan yang sangat luas dan kompleks karena semua variabel yang mempengaruhi mutu harus diperhatikan. Secara garis besarnya, pengendalian mutu dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Pengendalian mutu bahan

Mutu bahan akan sangat mempengaruhi hasil akhir dari barang yang dibuat. Bahan baku dengan mutu yang jelek akan menghasilkan mutu barang yang jelek. Sebaliknya, bahan baku yang baik dapat menghasilkan barang yang baik. Pengendalian mutu bahan harus dilakukan sejak penerimaan bahan baku di gudang, selama penyimpanan, dan waktu bahan baku dimasukkan dalam proses produksi (*work in process*).

Kelainan mutu bahan baku akan memberi akibat mutu produk yang dihasilkan berada di luar standar mutu yang direncanakan. Contohnya, mutu terigu yang baik dapat menghasilkan roti yang baik. Sebaliknya, bila mutu terigu jelek, maka roti yang dihasilkan pun jelek. Rusaknya mutu bahan baku dapat terjadi karena sistem penggudangan yang jelek.

2. Pengendalian mutu dalam proses pengelolaan

Sesuai dengan DAP (Diagram Alur Produksi) dapat dibuat tahap-tahap pengendalian mutu sebelum proses produksi berlangsung. Dalam membuat suatu produk diperlukan beberapa urutan proses produksi agar produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan yang direncanakan. Tiap tahap proses

produksi diawasi sehingga kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam proses produksi bersangkutan dapat diketahui untuk selanjutnya segera dilakukan (koreksi). Segera berarti jangan ditunda-tunda.

Terdapat beberapa cara pengendalian mutu selama proses produksi berlangsung. Misalnya melalui contoh (sampel), yakni hasil yang diambil pada selang waktu yang sama. Sampel tersebut dianalisis secara statistik untuk memperoleh gambaran apakah sampel tersebut sesuai dengan yang direncanakan atau tidak. Bila tidak sesuai berarti proses produksinya salah. Selanjutnya, kesalahan-kesalahan tersebut harus diteruskan kepada operator (pelaksanaan) untuk dilakukan perbaikan. Pengawasan dilakukan terhadap seluruh tahapan produksi diabaikan berarti pengendalian mutu tidak cermat. Di sinilah perlunya kerja saling mendukung antara karyawan satu dengan yang lain, termasuk pihak manajemen.

### 3. Pengendalian mutu produk akhir

Produk akhir harus diawasi mutunya sejak keluar dari proses produksi hingga tahap pembungkusan, pergudangan, dan pengiriman ke konsumen. Dalam memasarkan produk, perusahaan harus berusaha menampilkan produk yang bermutu. Hal ini hanya dapat dilaksanakan bila atas produk akhir tersebut dilakukan pengecekan mutu agar produk rusak (cacat) tidak sampai ke tangan konsumen.

Menurut Lalu Sumayang (2003, hal. 270) Langkah-langkah dalam menentukan rancang bangun suatu sistem pengendalian kualitas adalah sebagai berikut :

- "1. Titik-titik pada jalur sistem produksi di mana tempat pemeriksaan dapat dilakukan dengan cara :



- a. Tempat di mana bahan mentah pertama kali datang, pemeriksaan diutamakan pada tanda kelayakan dari pemasok yang akan menjamin bahwa pemasok telah bekerja sesuai dengan tuntutan kualitas.
  - b. Waktu proses sedang berjalan, produk harus diteliti sebelum operasi yang permanen ditetapkan atau sebelum proses yang memberikan arti kepada produk dimulai. Karena biaya penambahan nilai jauh lebih besar dari biaya pemeriksaan.
  - c. Sebelum dikirim ke pelanggan atau ke gudang penyimpanan maka pemeriksaan dilakukan pada produk yang sudah selesai menjadi barang jadi.
- Apabila pada pemeriksaan ditemukan penyimpangan maka informasi ini akan merupakan umpan balik ke bagian produksi untuk segera diadakan penyesuaian.
2. Langkah kedua dalam merancang sistem pengendalian kualitas adalah memutuskan apa jenis pengukuran nilai yang akan digunakan, yaitu sebagai berikut :
    - a. Berdasarkan pada pengukuran variabel atau skala ukuran seperti panjang, lebar, tinggi dan berat atau berdasarkan ukuran dari benda seperti kekentalan pada cairan atau waktu menunggu dan sebagainya.
    - b. Berdasarkan pada pengukuran atribut yang menggunakan skala yang dihitung berdasarkan kondisi seperti baik atau buruk, panas atau dingin dan sebagainya. Sebelumnya harus dibuat kriteria-kriteria sebagai subyek dan sebagai objek yang harus diteliti dan dinilai.
  3. Langkah ketiga adalah memutuskan berapa jumlah produk yang harus diperiksa pada satu paket pemeriksaan. Misalkan inspeksi 100% akan berarti pemeriksaan dilakukan pada seluruh produk pada paket *output* tersebut. Pemeriksaan dapat juga dilakukan pada sebagian jumlah paket *output* saja. Dasar keputusan adalah dengan cara membandingkan biaya pemeriksaan dengan biaya kalau membiarkan suatu produk sampai ke pelanggan dalam keadaan rusak yang meliputi biaya perbaikan, biaya jaminan dan biaya kehilangan keuntungan masa depan.
  4. Langkah yang lain dalam penentuan sistem pengendalian kualitas adalah siapa yang berwenang melakukan inspeksi tersebut. Pada umumnya inspektur gabungan digunakan baik dari para pekerja dan dari luar perusahaan. Inspektur dari para pekerja terutama digunakan apabila tujuan pemeriksaan adalah untuk mendapatkan produk yang bebas dari kerusakan atau *zero defect* dan pengendalian kualitas dari sebelum proses produksi dimulai atau *make it right at the first time*."

Beberapa hal pelanggan ikut berperan serta dalam program pemeriksaan produk, terutama untuk jasa pelayanan. Pada beberapa pemasok, inspektur dari pelanggan memeriksa barang yang akan dibeli sebelum barang dikirim ke tempat

pelanggan. Inspektor dari pemerintah akan memeriksa industri-industri untuk menjamin mutu terhadap produk-produk yang digunakan untuk kesehatan masyarakat dan keselamatan umum. Perencanaan yang baik bagi sistem pengendalian kualitas membutuhkan keputusan manajemen terpadu dimana diperlukan standar kinerja, pengukuran kinerja dan sistem informasi umpan balik. Pelaksanaannya harus secara berkesinambungan didalam suatu wadah sistem yang stabil.

### **2.1.6 Pengertian Efektivitas dan Efisiensi**

Pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektifitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut pendapat Mahmudi (2005, hal. 92) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada

hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Efektifitas merupakan salah satu kriteria yang digunakan untuk menilai prestasi kerja dari suatu pusat pertanggungjawaban tertentu. Istilah efektifitas selalu dipakai dalam bentuk perbandingan dan tidak pernah digunakan untuk penilaian yang mempunyai pengertian absolut. Menurut Amirurullah dan Rindyah Hanafi (2002, hal. 37) efektifitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektifitas operasionalnya.

Efisiensi biasanya dibandingkan dengan suatu ukuran tertentu misalnya antara pusat pertanggungjawaban yang satu dibandingkan dengan pusat pertanggung-jawaban dibandingkan dengan standar atau anggarannya, atau prestasi suatu pusat pertanggungjawaban masa kini dibandingkan masa sebelumnya.

Efisiensi memfokuskan hubungan antara masukan dengan keluaran. Jika terjadi penyimpangan dalam efisiensi tidak ada usaha untuk mencari penyebabnya dalam proses, karena secara sederhana, tidak ada informasi untuk itu.

Mulyadi dan Johny Setyawan (2001, hal. 378) mengemukakan bahwa :  
 "Efisiensi adalah rasio antara keluaran dengan masukan suatu proses, dengan fokus perhatian pada konsumsi masukan."

Supriyono (2002, hal. 799) berpendapat bahwa : "Efisiensi adalah kondisi untuk menghasilkan keluaran tertentu (yang sama) digunakan bauran masukan yang lebih kecil, atau campuran masukan yang sama menghasilkan keluaran yang lebih banyak."

Efisiensi pernah menjadi ukuran kinerja yang terkenal dalam manajemen tradisional. Pada waktu manajemen lebih memfokuskan perhatiannya ke masalah-masalah intern perusahaan, efisiensi merupakan ukuran kinerja yang pas dengan prinsip-prinsip manajemen pada waktu itu. Suatu perusahaan dipandang sukses jika mampu mengkonsumsi masukan secara efisien atau menghasilkan keluaran secara produktif. Prinsip manajemen demikian pas diterapkan di lingkungan bisnis yang di dalamnya produsen memegang kendali bisnis (Mulyadi dan Johny Setyawan, 2001, hal. 377).

Konsep efisiensi berkaitan dengan seberapa jauh suatu proses mengkonsumsi masukan untuk menghasilkan keluaran tertentu. Efisiensi yang merupakan suatu ukuran tentang seberapa efisien suatu proses mengkonsumsi masukan dan seberapa produktif suatu proses menghasilkan keluaran.

## **2.2 Tinjauan Empirik**

Penelitian yang dilakukan oleh Budi Susanto (2005) berjudul Analisis Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan pada Divisi Tempat dan Cor PT Pindad (Persero) Bandung menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara komponen-komponen biaya kualitas, yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal secara simultan terhadap EBIT. Pengujian hipotesis secara parsial dengan sistem

uji statistik analisis regresi dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap EBIT. Sedangkan biaya kegagalan eksternal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap EBIT.

Selanjutnya penelitian yang dikemukakan oleh Nasiah, 2007, mengenai pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penjualan Tandan Buah Segar (TBS) pada PT. Syuhbarasta Medan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Sedangkan variabel dependennya adalah penjualan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan dan biaya kegagalan eksternal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penjualan.

### **2.3 Kerangka Pikir**

Kualitas merupakan hal krusial yang menyangkut suatu produk, baik barang atau jasa dan menjadi dasar kompetisi dalam lingkungan bisnis. Sejauh mana produk sesuai dengan kebutuhan pemakainya ditunjukkan dengan kualitas. Masalah kualitas akan timbul pada saat produk tidak dapat memberikan fungsinya secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Kuantifikasi kualitas ke dalam satuan uang memunculkan adanya istilah biaya kualitas. Produk yang berkualitas tentu merupakan produk yang memiliki nilai (value) yang lebih tinggi dengan ditandai oleh tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi atas produk tersebut. Perusahaan harus sadar bahwa sebenarnya penghasilan (penjualan) yang diperoleh merupakan akibat dari kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1. Kerangka Pikir**



## **2.4 Hipotesis**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : "Diduga bahwa pengawasan biaya kualitas yang dilakukan PT Megah Putra Sejahtera di Makassar belum dilakukan secara efisien."

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian diperlukan untuk membantu penelitian dalam pelaksanaan penelitian yang berisi langkah-langkah kegiatan yang dimulai dari tahap persiapan sampai pada tahap penelitian dan pelaporan hasil penelitian mengenai efektivitas pengendalian biaya kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan dan hubungannya dengan biaya kualitas produk.

##### **3.2 Lokasi Penelitian**

Dalam pembahasan skripsi ini penulis memilih obyek penelitian pada PT Megah Putra Sejahtera berlokasi di Jalan Gunung Latimojong No.131.

##### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

###### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data berbentuk angka-angka yang masih perlu dianalisis kembali, misalnya: jumlah biaya kualitas yang dianggarkan dan realisasi biaya kualitas dalam produksi mie PT Megah Putra Sejahtera di Makassar.

###### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari perusahaan dengan cara melakukan wawancara langsung kepada pimpinan perusahaan, staf dan para karyawan bagian produksi, seperti : biaya produk mie yang rusak.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dengan jalan mengumpulkan dokumen-dokumen serta arsip-arsip perusahaan yang berhubungan erat dengan masalah dalam penulisan ini.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi data yang baik dan tepat dengan asumsi agar sasaran penulisan dapat dicapai, maka penulis menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu : Penelitian Lapangan (*Field Research*), dengan cara melakukan pengamatan langsung (*observasi*) pada PT Megah Putra Sejahtera untuk mengumpulkan bahan-bahan atau data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, seperti data produksi, laporan biaya kualitas dan tingkat kerusakan produk dan wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan.

### 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Definisi operasional variabel yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh hasil aktual (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen dalam memenuhi target yang diinginkan.

Biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk mencegah dan memperbaiki mutu atau kualitas dalam melakukan produksi.

Biaya pencegahan adalah biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan, seperti; biaya pemeriksaan bahan baku, biaya pelatihan mutu.

Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk yang dihasilkan oleh perusahaan telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan mutu, seperti; biaya penilaian produk.



Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena ada ketidak-sesuaian dengan persyaratan dan terdeteksi sebelum produk yang dihasilkan untuk dikirimkan ke pihak luar (pelanggan), seperti; biaya mengerjakan kembali, biaya tes ulang dan biaya bahan sisa.

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi, karena produk gagal telah memenuhi persyaratan yang diketahui setelah produk tersebut dikirimkan kepada para pelanggan, seperti: biaya keluhan konsumen, biaya penggantian dan biaya ganti rugi.

Kerusakan produk adalah apabila salah satu bahan baku yang digunakan oleh perusahaan dalam memproduksi Mie tidak sesuai dengan persyaratan atau ukurannya, maka akan menjadikan produk yang dihasilkan tersebut akan mengalami rusak, tetapi kemungkinan besar produk yang rusak tersebut masih bisa diperbaiki lagi, seperti produk mie yang tidak memenuhi standar.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah :

1. Analisis deskriptif yakni suatu analisis yang memberikan gambaran mengenai efektivitas pengendalian biaya kualitas yang dilakukan oleh perusahaan, dengan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. Menguraikan atau menggambarkan anggaran biaya kualitas dan realisasi biaya kualitas pada PT Megah Putra Sejahtera di Makassar.
  - b. Melakukan analisis perbandingan anggaran dan realisasi biaya kualitas dalam produksi mie.
  - c. Melakukan penentuan efektivitas pelaksanaan pengendalian biaya kualitas dalam produksi mie.

2. Analisis komparatif adalah suatu analisis yang membandingkan anggaran biaya kualitas dengan realisasi biaya kualitas.
3. Metode analisis rasio prosentase biaya mutu, yakni suatu rasio yang membandingkan antara biaya kualitas dengan penjualan, dimana menurut Hansen dan Mowen (2000 : 985) dengan menggunakan rumus :

$$\text{Rasio prosentase biaya mutu} = \frac{\text{Biaya Mutu}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$